

- > Le message de Ed Clark
- > Présentation de La Banque TD
 - > Nos valeurs
- > Les responsabilités de La Banque TD
- > Nos principaux partenaires
 - > Rétroaction des clients
 - > Rétroaction des employés
- > Enjeux importants
- > Nos données en bref

Rétroaction des clients

Offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle en toute occasion



Les employés de La Banque TD cherchent à établir un contact avec les clients à chacune de leurs interventions; ils ont ainsi une incidence positive sur l'expérience de la clientèle. Nous évaluons notre réussite dans la satisfaction des besoins de notre clientèle de manière officielle et informelle.

- Expérience de la clientèle – ce que nous devons faire pour offrir une expérience exceptionnelle à nos clients chaque fois qu'ils font affaire avec La Banque TD.
- Traitement des plaintes – quand, malgré nos meilleures intentions, nous commettons des erreurs, nous faisons de notre mieux pour les réparer avec élégance et respect.
- Fidélisation – il faut comprendre pourquoi certains clients partent et pourquoi d'autres restent.

Expérience vécue par la clientèle

Nous demandons à nos clients de nous fournir une rétroaction pour que nous puissions évaluer régulièrement notre performance. En 2009, nous avons mené plus de 600 000 entretiens. Nous chiffrons notre performance à l'aide de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et de l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle (WOW) aux États-Unis. Nous utilisons ces indices pour fixer des cibles et stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence sur la rémunération du personnel.

L'IEC et le WOW déterminent dans quelle mesure nos clients recommanderaient La Banque TD aux membres de leur famille, à leurs amis et à leurs collègues. Nous demandons aussi aux participants d'évaluer notre performance dans divers domaines, dont les suivants :

- montrer que nous apprécions notre clientèle;
- écouter attentivement pour comprendre les problèmes et les questions de nos clients;
- réagir rapidement aux demandes;
- montrer un intérêt réel à aider nos clients.

Cotes de l'indice d'expérience de la clientèle pour 2009

Nos cibles pour l'IEC de 2009 sont égales ou supérieures à celles de 2008. Nous avons choisi ces cibles afin de nous stimuler à être la meilleure des banques même dans une période difficile. Chacune de nos entreprises est parvenue à surpasser sa performance de l'année dernière.



Traitement des plaintes

En écoutant les plaintes et en y donnant suite, nous nous améliorons et nous démontrons que nous traitons les clients avec respect. Chacun de nos secteurs est responsable de la résolution des problèmes, et nous avons établi des processus internes pour nous assurer d'accueillir toute plainte avec courtoisie et de la régler de manière uniforme et rapide. Nous utilisons ces processus de manière transparente, et l'information à ce sujet est facilement accessible dans nos emplacements de détail et

En profondeur

- Indicateurs de rendement clés
- Index GRI
- Tableaux et graphiques
- Études de cas
- Tableaux des résultats et priorités pour 2010
- Documents PDF à télécharger

Outils

- Ajouter cette page au rapport personnalisé
- Télécharger ce document en format PDF
- Visualiser le rapport personnalisé

File d'attente des documents en format PDF

sur notre site Web. La plupart des problèmes sont résolus par les employés de première ligne.

Aux États-Unis, TD Bank s'efforce de résoudre en trois jours ou moins, dans une proportion de 80 %, les plaintes soumises à une instance supérieure. Depuis août 2009, 77,4 % des plaintes déposées ont été résolues dans ce laps de temps. Au Canada, nous ne possédons actuellement pas de mesure équivalente.

Au Canada, le client peut aussi communiquer avec le Bureau de l'ombudsman du GFBTD, intermédiaire indépendant qui s'efforce de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale. De plus, le gouvernement fédéral parraine un bureau de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), auquel peut s'adresser un client qui n'a pas obtenu satisfaction.

Expliquer le différentiel de taux

Lorsque les taux d'intérêt baissent, les clients ont davantage tendance à formuler des plaintes sur la question des pénalités de remboursement anticipé sur les emprunts hypothécaires – plus précisément, sur le différentiel de taux. Le différentiel de taux est le montant des intérêts qui auraient été versés à la Banque par un client s'il avait conservé son contrat de prêt hypothécaire jusqu'à la fin de la période prévue. Comme le taux d'intérêt est fixé pour toute la durée du contrat, la résiliation anticipée entraîne réellement des frais pour la Banque, et il n'est pas simple pour elle de renoncer au différentiel de taux. Ce problème est le même pour toute l'industrie des prêts hypothécaires.

Le différentiel de taux est une notion difficile à expliquer. Aussi avons-nous multiplié les efforts pour mieux renseigner nos employés à ce sujet en leur fournissant des documents d'information et des outils de formation. Nous avons aussi appris que, même quand nous avons convenablement renseigné les clients au moment de la signature du contrat de prêt hypothécaire et que les clients savent à quoi s'attendre, ils ne seront pas nécessairement contents de se faire rappeler la question du différentiel de taux par la suite. Nous poursuivons nos efforts pour appuyer nos employés, faire connaître les pratiques exemplaires dans tout notre réseau de services de détails et aider nos clients à effectuer une opération difficile.

[Présentation du rapport](#)

[Code de conduite et d'éthique](#)

[Codes du travail et droits de la personne](#)

[Gouvernance](#)

[Responsabilités de l'entreprise](#)

[Environnement](#)

[Diversité](#)

[Nos Rapports](#)

[Rapport sommaire sur les responsabilités](#)

[Rapport sommaire sur les responsabilités et déclaration sur les responsabilités envers la collectivité](#)

[Coup d'œil - Canada](#)

[Coup d'œil – États-Unis](#)

[Boîte à suggestions](#)

[Pour nous joindre](#)